



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

تقييم أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات وأثر ذلك على مستوى الخدمات المقدمة للسائحين إعداد

/ عبداللله محمد صادق الجمل

باحث بدرجة الدكتوراه

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

أ.د/ محمد عبدالرحمن حجازي أ.د/ دعاء سمير محمد

الأستاذ بقسم الدراسات السياحية كلية الأستاذ بقسم الدراسات السياحية كلية

السياحة والفنادق - جامعة قناة السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

السويس

تقييم أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات وأثر ذلك على مستوى الخدمات المقدمة للمسافرين

تقييم أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات وأثر ذلك على مستوى الخدمات المقدمة للسائحين

الملخص

إن ظاهرة الاحتراق الوظيفي كحالة يمر بها الفرد نتيجة للضغوط الشديدة والمستمرة في ميدان العمل، هي ظاهرة ضاربة بجذورها في التاريخ، فالإنسان منذ وجوده على سطح الأرض وهو معرض لضغوط متزايدة تؤثر عليه بطريقة مجهدة وسلبية. ويستمد البحث أهميته من كونه يبرز أهمية موضوع الاحتراق الوظيفي، وذلك لما له من آثار عديدة على المطارات، وكذلك معرفة أثر مصادر ومسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات، والتي تؤثر بشكل لافت على سلوك العاملين وأدائهم. ويهدف إلى التعرف على أعراض وأبعاد الاحتراق الوظيفي والطرق والأساليب المناسبة لمواجهة هذه الظاهرة، وكذلك معرفة العلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال استعراض

الدراسات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة، وكذلك إجراء الدراسة الميدانية من خلال أسلوب الاستقصاء، حيث تم جمع عدد ١٦٩ استمارة استقصاء من العاملين بميناء القاهرة الجوي. وتوصل البحث إلى وجود علاقة ارتباط عكسية (سالبة) دالة احصائياً بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين، وأن الاحتراق الوظيفي هو حالة نفسية إدارية تصيب العاملين في المطارات، وتؤدي بالفرد العامل إلى الإنهاك العاطفي وتبدل المشاعر والشعور بتدني الإنجاز الشخصي. ويوصي البحث بضرورة تخفيف العبء الملقى على عاتق العاملين في المطارات، وذلك لأنه كلما قل العبء الملقى على عاتق الفرد العامل في المطار كلما قل الاحتراق الوظيفي لديه، وهذا كله في النهاية سيؤدي إلى ارتفاع مستوى الخدمات المقدمة للسائحين في المطارات.

الكلمات الدالة: الاحتراق الوظيفي، العاملين في المطارات، مستوى الخدمات، السائحين.

Evaluating the dimensions of job burnout for airports employees and its impact on the level of services provided to tourists

Abstract :

The phenomenon of job burnout as a condition that the individual goes through as a result of severe and continuous pressures in the field of work, is a phenomenon rooted in history, since man has been on the surface of the earth and has been subjected to increasing pressures that affect him in a stressful and negative way. The research derives its importance from the fact that it highlights the importance of the issue of job burnout, because of its many effects on airports, as well as knowing the impact of the sources and causes of job burnout among airport workers, which remarkably affect the behavior and performance of employees. It aims to identify the symptoms and dimensions of job burnout and the appropriate methods and methods to confront this phenomenon, as well as knowing the relationship between the dimensions of job burnout among airport workers and the level of services provided to tourists. The descriptive approach was relied upon by reviewing the theoretical studies related to the subject of the study, as well as conducting the field study through the survey method, where 169 survey forms were collected from the workers at Cairo Air Port. The research found that there is a statistically significant inverse (negative) correlation between the dimensions of job burnout among airport workers and the level of services provided to tourists, and that job burnout is an administrative psychological condition that affects airport workers, and

leads the individual worker to emotional exhaustion, dull feelings and a feeling of low personal achievement. . The research recommends the need to reduce the burden on airport workers, because the less the burden on the individual working at the airport, the less job burnout he has, and all this in the end will lead to a higher level of services provided to tourists at airports.

Keywords: Job Burnout, Airports Employees, The level of Services, Tourists.

المقدمة

تلعب ضغوط العمل التي يعاني منها الموظفون دوراً هاماً في التأثير على الجوانب النفسية والجسدية للعاملين حيث تصل إلى درجة الاحتراق الوظيفي، وما ينتج عنها من اضطرابات كالإحباط وارتفاع وتيرة القلق والتوتر، وما يتبع ذلك من غياب الموظفين وهروبهم من العمل، أو اختلال العلاقات الوظيفية مع المسؤولين، وكذلك التعرض أكثر لإصابات العمل، مما يترك أثراً سلبية على أداء كلاً من الموظف والمؤسسة، ويزيد من تكاليف العمل وتبعاته المالية. (عبدالهادي، ٢٠١٤)

الاحتراق الوظيفي يحدث عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي يؤدي هذا العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين الصفتين كلما زاد الاحتراق الوظيفي الذي

يواجهه الفرد في مكان عمله، حيث إن الذين يعملون في المهن والخدمات الإنسانية، يكونوا أكثر عرضة لحالات الاحتراق الوظيفي وذلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من العملاء وكذلك عدم قدرتهم على تحقيق كل ما هو متوقع منهم. (أبو لحية، ٢٠١٨)

مشكلة البحث

تدور مشكلة البحث حول ضغوط العمل التي يعاني منها العاملون في المطارات والتي تؤثر سلباً على أدائهم، مما يؤدي في النهاية إلى حدوث احتراق وظيفي لهم، حيث تسعى جميع المطارات إلى الاهتمام بالعنصر البشري كونه أحد المقومات الأساسية لنجاح أي مؤسسة في تطوير أدائها ونتاجيتها، كما يمثل أحد المؤثرات القوية التي تكسبها ميزة تنافسية، وبالتالي فإن أي تأثيرات سلبية على العنصر البشري قد تنعكس سلباً على أداء المطارات بأكملها، وتعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر التي لها تأثير سلبي على العاملين، ويظهر هذا التأثير في انخفاض الأداء والإصابة بالإجهاد وكثرة الغياب عن العمل والسلبية في التعامل مع الآخرين.

أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من أهمية موضوع الاحتراق الوظيفي، وذلك لما له من آثار عديدة على المطارات، مما يؤدي إلى التقليل من فاعلية المطار وكفاءته وانخفاض أدائه، الأمر الذي يكلف بيئة عمل المطارات الكثير من الوقت والجهد، والتوصل إلى معرفة أثر مصادر ومسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات، والتي تؤثر بشكل لافت على سلوك العاملين وأدائهم، بالإضافة إلى معرفة أثرها على مستوى الخدمات المقدمة للسائحين، بالإضافة إلى تقديم مقترحات من شأنها مساعدة صناع القرار في المطارات لتحسين ظروف العمل المتعلقة بمواردها البشرية.

أهداف البحث

1. دراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي والتي يعاني منها العاملين في المطارات، والتي قد تنجم عن المناخ التنظيمي الذي يعيشه الموظفون، أو الأدوار التي يقومون بها، أو قد يكون الموظف ذاته سبباً في هذه الضغوط.

٢. إلقاء الضوء على المفاهيم المتعلقة بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات.
٣. التعرف علي أعراض وأبعاد الاحتراق الوظيفي والطرق والأساليب المناسبة لمواجهة هذه الظاهرة.
٤. معرفة العلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي للعاملين في المطارات وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين.

فروض البحث

الفرض الرئسي

تؤثر أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات على مستوى الخدمات المقدمة للسائحين.

الفرضيات الفرعية

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الإنهاك العاطفي لدى العاملين في المطارات وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين.

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تبدل المشاعر لدى العاملين في المطارات وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين.

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في المطارات وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين.

الإطار النظري للبحث

أولاً: تعريف الاحتراق الوظيفي

تعرف (Smith) الاحتراق الوظيفي بأنه "شعور الإنسان بالإرهاك الشديد والاستنزاف العقلي والعاطفي والجسدي، وهو نتيجة الإفراط بالتوتر لفترة طويلة، وهذه الحالة تحدث عندما يشعر الفرد بأنه غير قادر على مواجهة المتطلبات الدائمة ، فيبدأ بفقدان الاهتمام بأي شيء وفقدان الدافع والرغبة في الحياة". (عايش، ٢٠١٦)

ويعرفه (Gurbuz) بأنه "الحالة التي يبدأ فيها الفرد في قبول نفسه كشخص غير ناجح، ويشعر بالتعب والإرهاك الجسدي والمعنوي، والنتائج الناتجة عن التطلع لتحقيق أهداف كبيرة وصعبة

التحقيق، والشعور بخيبة الأمل نتيجة للفشل في تحقيق تلك الأهداف". (الشعلان، ٢٠١٦)

ثانياً: مصادر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات

تم تصنيف مصادر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات إلى ثلاث مجموعات أساسية:

المجموعة الأولى: تضم المصادر التنظيمية للاحتراق الوظيفي في المطارات ومن أهمها: طبيعة العمل، صعوبة العمل، ضغوط الدور (غموض الدور، صراع الدور، صدمة الدور)، أعباء العمل، ثقافة المنظمة، المسؤولية عن الأفراد، المستقبل الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات والمساندة الاجتماعية. (Choi,2015)

المجموعة الثانية: تضم المصادر الفردية للاحتراق الوظيفي في المطارات ومن أهمها: مركز الضبط، نمط الشخصية، الالتزام، الصلابة النفسية، الذكاء الوجداني، التحكم في الأحداث، القدرات والحاجات ومعدل التغير في حياة الفرد. (شلق، ٢٠١٥)

المجموعة الثالثة: تضم المصادر الاجتماعية والاقتصادية للاحتراق الوظيفي في المطارات، وضغوط البيئة الخارجية

والعوامل والمؤثرات التي ليس لها علاقة بالفرد أو المنظمة التي يعمل بها. (Bianchi, 2016)

ثالثاً: أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات

الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات يضم ثلاثة أبعاد وهم:

١. البعد المتعلق بالإجهاد الانفعالي والنفسي.
٢. البعد المتعلق بتبدل المشاعر أو عدم الإنسانية.
٣. البعد المتعلق بنقص الشعور بالإنجاز الشخصي).

(Afzalipour,2019)

الإجهاد الانفعالي والنفسي

يتمثل في فقدان إحساس الفرد العامل في المطار للثقة بالذات، والروح المعنوية، وكذلك فقدانه للاهتمام والعناية بالعملاء، واستنفاده لكل طاقاته، واحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة، وحينها يشعر الفرد العامل أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو العملاء بنفس مستوى جودة الخدمة التي كان يقدمها من قبل. (سعدالله، ٢٠١٣)

تحدث حالة الإنهاك العاطفي هذه للعاملين عادةً بسبب المتطلبات النفسية المفرطة من قبل العملاء الذين يتلقون خدماتهم، ويعكس مصطلح الإنهاك العاطفي فرضاً أساسياً مهماً لباحثي ظاهرة الاحتراق الوظيفي (رمضان، ٢٠١١)، فأعراض الاحتراق الوظيفي متصلة إلى حد كبير بشاغلي الوظائف الذين يتطلب عملهم انغماساً كبيراً في العمل، كما يفترض حالة من التيقظ المسبق، على عكس الضجر الذي قد يشعر به من يشغلون الوظائف التي تكون على وتيرة واحدة أو تتسم بالملل (أبولحية، ٢٠١٨).

تبدل المشاعر

هو نتيجة مباشرة للبعد الأول، ويتجسد هذا البعد في حالة العاملين الذين تتولد لديهم مواقف سلبية ساخرة وتهكمية تجاه السائحين، بحيث يتعاملون معهم كأنهم أشياء بدون قيمة إنسانية، وكذلك تدني إحساسهم بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لأعمالهم أو تفاعلهم مع الآخرين، ويحدث ذلك عندما يشعر العامل في المطار بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل. (ربيحة، ٢٠١٩).

تبلد الشعور أو عدم الإنسانية لدى العاملين في المطارات يقاس بدرجات ثلاث حسب مقياس (ماسلاك) وهي (عال، معتدل، منخفض)، ويشير تبلد المشاعر إلى اتجاهات ومشاعر الفرد السلبية والساخرة والمستقلة والمبنية للمجهول تجاه الأفراد الآخرين (الشمري، ٢٠١٥)، وتتأثر استجابة الضغط لدى الفرد بشكل قوي ومتكرر، فإذا لم يستطع مواجهتها يظهر الجانب السلبي للضغط، ومن ثم يؤدي إلى نتائج فسيولوجية، ونفسية، وسلوكية ضارة تختلف حدتها بين الأفراد وبعضهم البعض. (الأشهب، ٢٠١٧)

نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

يعني نقص الشعور بالإنجاز الشخصي انخفاض شعور الفرد العامل في المطار بكفاءته وإنجازه المثمر في عمله مع الآخرين، ويرجع نقص الشعور بالإنجاز الشخصي إلى التقييم، فالأفراد في المهن الخدمية يتكون لديهم صورة سلبية حول ذواتهم (إبراهيمي، ٢٠١٥)، تظهر الطريقة التي ينجز بها العاملون عملهم على نقيض ما يجب أن تكون عليه في إطار العلاقة الخدمية مع العملاء، فيصبح لديهم احساس عام بأنهم ليسوا في

مستوى متطلبات مركزهم ويظنون أنهم أخطئوا في توجيههم المهني. (حمدان، ٢٠١٧)

إن هذا البُعد هو نتيجة للبعدين السابقين، حيث يشير إلى تقييم الفرد العامل في المطار لنفسه بطريقة سلبية، بأنه غير قادر على القيام بواجباته بالمستوى المطلوب، ويظهر أيضاً في شعور الفرد بتدني نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى، ويمكن التعبير عنه من خلال الشعور بعدم الفاعلية والكفاءة (مشاقبة، ٢٠١٦)، يشير نقص الإنجاز الشخصي إلى انخفاض مشاعر الكفاءة والإنجاز المثمر لدى العاملين في المطارات، وتتناقص فيها جهود الفرد بصفة متكررة عن تحقيق نتائج إيجابية، فتظهر عليه أعراض الضغط والاكتئاب خاصة عندما يعتقد أن عمله لا يضيف له شيئاً، فيشعر بالإرهاق شيئاً فشيئاً ويفقد القدرة على التحمل. (سارهود، ٢٠١٧)

رابعاً: مستويات الاحتراق الوظيفي

١. مستوى الإنذار والتنبيه

يتم فيها استثارة الجسم، حيث يبدأ في الانتباه للخطر، وينذر المخ الفرد العامل بقرب فقد قدرته على التحمل تدريجياً، فتظهر

استجابات هرمونية فيشعر الفرد العامل في المطار بارتفاع ضغط الدم، والتوتر العضلي، وسرعة التنفس. (رزق، ٢٠١٥)

٢. مستوى الاستجابة للإنداز والمقاومة

في هذا المستوى يدرك الفرد الخطر، ويحاول التكيف من خلال عدة طرق، منها تحويل العمل لأحد الزملاء غيره، وفشل الفرد في التكيف معه سوف يدخله في المستوى الثالث. (مسيكة، ٢٠١٨)

٣. مستوى الإنهاك أو الاحتراق

عندما يفشل الفرد العامل بالمطار في التكيف مع تلك الضغوط، ستظهر عليه أعراض المرض البدني، والمعاناة النفسية، وأمراض القلب، مما يجعل طاقته تنهك، وهذه المرحلة من أخطر المراحل، حيث من الممكن أن يصاب الفرد بأمراض خطيرة تؤثر بشكل كبير على صحته. (أبولحية، ٢٠١٨)

٤. مستوى الاستغراق والتدخل

يكون في بداية هذا المستوى مستوى الرضا الوظيفي مرتفعاً، ولكن مع عدم حدوث ما يتوقعه الفرد من العمل في

المطار، وقلة الدعم المقدم له، يبدأ انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للفرد.(البتال،٢٠٠٠)

٥. مستوى التبذ والركود

ينخفض في هذا المستوى مستوى الرضا الوظيفي تدريجياً وتقل الكفاءة ويشعر الفرد بالاعتلال، ويقل اهتمامه لمظاهر أخرى غير العمل.(صديق،٢٠١٣)

٦. مستوى الانفصال

في هذا المستوى يدرك الفرد العامل في المطار ما حدث، ويبدأ في الانسحاب نفسياً، وتعتل الصحة البدنية والنفسية للفرد العامل، ويرتفع مستوى الإجهاد النفسي.(Hulya,2014)

خامساً: استراتيجيات مواجهة الاحتراق الوظيفي في المطارات

١. مفهوم استراتيجية المواجهة

عرفها (روتر) بأنها " المحاولات التي يبذلها الفرد لتغيير ظروف الضغوط المباشرة أو تغيير تقييمه لها، فهي تتطلب وجود الحل الفعال وكذلك تنظيم انفعالي للضغط".(بباح،٢٠١٩)

وعرفها (كوكس) بأنها "مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية والسلوكية التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها والخبرات الانفعالية الناتجة عنها". (رشيد، ٢٠١٦)

٢. استراتيجيات مواجهة الاحتراق الوظيفي على مستوى

الفرد

تقوم هذه الاستراتيجيات من منطلق أساسي، وهو أنه لما كان الاحتراق الوظيفي يتوقف في النهاية على مدركات الفرد العامل وتفسيراته لمسببات الضغط والبيئة التي يعمل فيها، فإن التصرفات الفردية تعتبر مطلباً ضرورياً لمواجهة ما يعانيه من ضغوط وما تحدثه من آثار، (الزبيدي، ٢٠١٥) ومن بين استراتيجيات مواجهة الاحتراق الوظيفي على مستوى الفرد العامل في المطار التكيف الإدراكي، وإدارة الوقت، الدعم الاجتماعي والمساندة من أقران العمل، وتغيير الوظائف، والاسترخاء، وتنمية الوعي الذاتي، والموازنة بين العمل والحياة الشخصية. (عايش، ٢٠١٦)

٣. استراتيجيات مواجهة الاحتراق الوظيفي على مستوى

المطار

هي عبارة عن مجموعة القرارات التي يجب أن يتخذها المطار للسيطرة على مسببات الضغوط والاحتراق الوظيفي، وكذلك التخفيف من آثارها الضارة على مستوى الفرد والمطار، وهذه الاستراتيجيات مزدوجة الأهداف بالنسبة للمنظمة، فهي إلى جانب أنها تساعد العاملين على التقليل أو مواجهة الضغوط والاحتراق الوظيفي، فهي تساعد المنظمة على المحافظة على فاعلية الأداء داخلها (البربري، ٢٠١٦)، وتتعدد استراتيجيات مواجهة الاحتراق الوظيفي على مستوى المطار ومنها تقليل الصراع وتوضيح الأدوار التنظيمية، التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم، إعادة تصميم الوظائف، الاستغلال الجيد للوقت، المشاركة وبت الروح الجماعية في العمل، المساندة الاجتماعية. (مصلح، ٢٠١٨)

٤. استراتيجيات مواجهة الاحتراق الوظيفي على مستوى

المجتمع

نظراً لزيادة تأثير الضغوط البيئية فقد وضعت هذه الاستراتيجيات وهي عبارة عن مجموعة من الجهود اللازمة

لتخفيض تأثير البيئة التي تخلق الضغوط السلبية، وكذلك لمساعدة الأفراد على مقاومة هذه الضغوط (مصلح، ٢٠١٨). ويرتكز المدخل الاجتماعي لتخفيض الآثار السلبية للاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات على الحد من الضغوط البيئية التي تؤثر على الفرد العامل في المطار مثل تحسين مستويات التعليم، وتوفير الخدمات الصحية والاجتماعية المتنوعة (عقدي، ٢٠١٧)، وكذلك مساعدة الأفراد باستمرار في تخفيض حدة الضغوط التي يتعرضون لها، وذلك من خلال تكوين الصداقات، الترابط الأسري، إنشاء مراكز إدارة الأزمات، توفير التمويل اللازم لإعداد برامج للبالغين سن التقاعد. (محمد، ٢٠١٩)

إن المنهج الاجتماعي لإدارة الضغوط والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات، يبين وضوح الدور الذي يقع على عاتق المجتمع تجاه أفراد ومؤسساته المتنوعة، وذلك من خلال تخفيض هيكل القوى الاجتماعية التي تؤدي إلى الضغوط، وذلك من خلال الاهتمام بالأسرة وبيئة العمل والمجتمع ككل، وأيضاً تخفيض حدة التدخل من الجهات الأخرى. (شعبي، ٢٠١٧)

منهجية البحث

اعتمدت الدراسة الميدانية على طريقة الاستبيان، والتي يرتبط تنفيذها بعينة من المجتمع الذي يطبق عليه الباحث دراسته. ولإجراء الدراسة تم إتباع أسلوب المسح لعينة الدراسة في أماكن تواجدهم الرئيسية في مزار عملهم للحصول على بيانات كمية يمكن معالجتها إحصائياً، وذلك للتعرف على مدى تأثير أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات على مستوى الخدمات المقدمة للسائحين.

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالأقسام والإدارات التي تتعامل مع السائحين في ميناء القاهرة الجوي، وقد تبين من خلال الزيارة الميدانية للمطار أن حجم المجتمع الكلي للدراسة يبلغ (٤٧٠) مفردة، وتم توزيع الاستقصاء على (٢١٢) مفردة.

تم استخدام الإحصاء الوصفي اعتماداً على الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، وكذلك استخدام معامل الارتباط الخطي لبيرسون لحساب الاتساق الداخلي، ومعامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات، واختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه، حيث تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج spss v26.

ثبات الاستقصاء

يقصد بثبات استمارة الاستقصاء أن تُعطي هذه الاستمارة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستمارة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى إن ثبات استمارة الاستقصاء يعني الاستقرار في نتائج الاستمارة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. كما هو موضح بالجدول رقم (١).

فيما يتعلق بتوزيع الاستقصاء فقد توجه الباحث إلى ميناء القاهرة الجوي وقام بالحصول على البيانات المطلوبة من خلال المقابلات الشخصية مع المستقصى منهم، وتم توزيع استمارات الاستقصاء خلال الفترة من نوفمبر ٢٠٢١م وحتى يناير ٢٠٢٢م.

جدول رقم (١)

معامل الثبات لعينة الدراسة الميدانية

معامل الصدق	معامل الثبات (ألفا)	عدد العبارات	حجم العينة	المجتمع الذي تنتمي إليه العينة
%٩٥	%٩٢	٨٠	١٦٩	العاملين في ميناء

				القاهرة الجوي
--	--	--	--	---------------

* معامل الصدق = جذر معامل الثبات

يتضح من الجدول رقم (١) أن معامل الثبات لآراء عينة الدراسة من العاملين في ميناء القاهرة الجوي بلغ (٩٢%)، وأن معامل الصدق في الاستجابات بلغ (٩٥%). مما يعني ثبات وصدق عينة البحث.

تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، وسيكون المتوسط الحسابي محصوراً بين (١-٥) مستويات، كما يوضحه الجدول رقم (٢).

جدول رقم (٢)

مستويات مقياس (Likert) الخماسي

المتوسط الحسابي	خيار الموافقة	نسبة الموافقة	مستوى الموافقة
١ : ١.٧٩	غير موافق بشدة	أقل من ٣٦.٠٠%	منخفضة جداً
١.٨٠ : ٢.٥٩	غير موافق	٣٦.٠٠% : ٥١.٩٠%	منخفضة
٢.٦٠ : ٣.٣٩	محايد	٥٢.٠٠% :	متوسطة

تقييم أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات وأثر ذلك على مستوى الخدمات المقدمة للمسافرين

	٦٧.٩٠%		
مرتفعة	٦٨.٠٠% : ٨٣.٩٠%	موافق	٤.١٩ : ٣.٤٠
مرتفعة جداً	أكثر من ٨٤.٠٠%	موافق بشدة	٥ : ٤.٢٠

الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة

أولاً: مقياس تقييم درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي

المحور الأول: الدرجة الكلية لبُعد الإنهاك العاطفي

جدول رقم (٣)

الدرجة الكلية لبُعد الإنهاك العاطفي لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي

الأهمية النسبية (%)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الأوزان	البُعد
٧٤.٦	١.٠٠٨	٣.٧٤	٢٥٢	الإنهاك العاطفي

يتضح من الجدول رقم (٣) المحور الأول الخاص بالإنهاك العاطفي لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي، حيث حصلت

الدرجة الكلية لهذا البعد على متوسط حسابي (٣.٧٤)، ووزن نسبي (٧٤.٦%)، وهذا يدل على وجود إنهاك عاطفي مرتفع لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي، ويرجع ذلك إلى ما يشعر به الفرد العامل في المطار من الروتين والملل في العمل، وما ينجم عنه من لامبالاة وتبدل الأحاسيس والمشاعر، وبالتالي عدم رضاه عن وضعه وعلاقاته مع مرؤوسيه وزملائه في ميناء القاهرة الجوي.

بالإضافة إلى ضعف التعزيز الإيجابي الذي يحصل عليه رغم كل المجهودات والضغوط التي يتعرض لها من خلال جمود نظام الرواتب وعدم موائمه لغلاء المعيشة المستمر وضعف نظام المكافآت الموجود، وهذا يدل على الدور الكبير للإنهاك العاطفي وضعف التعزيز من رواتب وأجور في خلق ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي.

المحور الثاني: الدرجة الكلية لبُعد تبدل المشاعر

جدول رقم (٤)

تقييم أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات وأثر ذلك على مستوى الخدمات المقدمة للمسافرين

الدرجة الكلية لُبُعد المشاعر لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي

الأهمية النسبية (%)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الأوزان	البُعد
٦٨.٧	١.١٧	٣.٤٤	٢٣٥	تبلد المشاعر

يتبين من الجدول رقم (٤) المحور الثاني الخاص بتبلد المشاعر لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي، حيث حصلت الدرجة الكلية لهذا البعد على متوسط حسابي (٣.٤٤)، ووزن نسبي (٦٨.٧%)، وهذا يدل على وجود درجة عالية من تبلد المشاعر وبالتالي زيادة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي، حيث أنه كلما زادت ضغوط العمل كلما زادت معاناة العاملين من الاحتراق الوظيفي وخاصة بُعد تبلد المشاعر، وذلك لأن زيادة كمية العمل تعني زيادة في المسؤوليات مما يؤدي الي زيادة شعور الفرد العامل بالإرهاك وتبلد المشاعر لديه.

المحور الثالث: الدرجة الكلية لُبُعد نقص الشعور بالإنتاج الشخصي

جدول رقم (٥)

الدرجة الكلية لُبُعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في ميناء
القاهرة الجوي

الأهمية النسبية (%)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الأوزان	البُعد
٥٥.٤	١.١٦	٢.٨٠	١٨٦	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

يتضح من الجدول رقم (٥) المحور الثالث الخاص بنقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي، حيث حصلت الدرجة الكلية لهذا البعد على متوسط حسابي (٢.٨٠)، ووزن نسبي (٥٥.٤%)، وهذا يدل على أن العاملين في ميناء القاهرة الجوي يشعرون بدرجة متوسطة من نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، وأن انجازهم مرتفع رغم كثرة المشاكل التي تحيط بهم ورغم الانهك العاطفي، ويعاني العاملين في ميناء القاهرة الجوي من صراع القيم من خلال قيامهم بأعمال تتعارض مع قيمهم التي يؤمنون بها.

تقييم أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات وأثر ذلك على مستوى الخدمات المقدمة للسائحين

ويحدث الاحتراق الوظيفي وخاصة بعد نقص الشعور بإنجاز الشخصي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الانسان الذي ينخرط لأداء ذلك العمل، والعاملين في ميناء القاهرة الجوي يشعرون بضعف العلاقات الاجتماعية إلى حد ما، والعلاقات الاجتماعية في المنظمات من الأمور المهمة، حيث إن الانسان كائن اجتماعي لديه الحاجه إلى التفاعل مع الجماعة التي يعمل معها، وبالتالي فإن ضعف العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى مشاكل سلوكية وإلى الاحتراق الوظيفي.

ثانياً: مقياس علاقة أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي بمستوى الخدمات المقدمة للسائحين.

جدول رقم (٦)

الدرجة الكلية لعلاقة أبعاد الاحتراق الوظيفي بمستوى الخدمات المقدمة للسائحين

الأهمية النسبية (%)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الأوزان	البعد
٦١.٢	١.٠٩	٣.٣٤	٢٠.٨	علاقة أبعاد

				الاحتراق الوظيفي بمستوى الخدمات المقدمة للسائحين
--	--	--	--	---

يتضح من الجدول رقم (٦) المقياس الثاني والخاص بعلاقة أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بميناء القاهرة الجوي وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين، حيث حصلت الدرجة الكلية لهذا البعد على متوسط حسابي (٣.٣٤)، ووزن نسبي (٦١.٢%)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين.

حيث إن الإنهاك العاطفي وتبدد المشاعر لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي وكذلك نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى الفرد العامل، وتدخّل رؤساء العمل في قرارات الفرد العامل والخاصة بعمله، والولاءات الحزبية السائدة في المطار، والتميز بين العاملين في المطار على أسس غير موضوعية، وعدم

تقييم أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات وأثر ذلك على مستوى الخدمات المقدمة للسائحين

التواصل الاجتماعي بين العاملين في المطار، والعلاقات القائمة على المادية والمصالح الشخصية بين الزملاء، وفرص الترقية والتقدم المهني الضعيفة في المطار، كل هذا في النهاية يؤثر بالسلب على مستوى الخدمات المقدمة للسائحين في المطار.

تحليل الانحدار للعلاقة بين متغيرات الدراسة

جدول رقم (٧)

نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين متغيرات الدراسة

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر الاختلاف
٠.٠١	- ٨٧.٢٤	٢٢٤٧.٠٥	٦٣	٤٢٦٢.١٤	الانحدار
		٣٤١٦.٠٢	٩١	٧٥١٢.٣٢	العوامل الأخرى المؤثرة
		٥٦٦٣.٠٧	١٥٤	١١٧٧٤.٤٦	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٧) معنوية نموذج التنبؤ بمستوي الخدمات المقدمة للسائحين وفقاً لأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى الفرد العامل في المطار، حيث بلغت قيمة "ف" (- ٨٧.٢٤) وذلك عند مستوى دلالة (٠.٠١).

معامل الانحدار للمتغير المستقل ومعنوياته

جدول رقم (٨)

معامل الانحدار للمتغير المستقل ومعنوياته

الأبعاد	معامل الانحدار (B)	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الإثهاك العاطفي	١.٩٢	٩.٨٤	٠.٠١
تبلد المشاعر	١.٧٥	٨.١٦	٠.٠١
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	١.١٢	٦.٢٣	٠.٠١

يتبين من الجدول رقم (٨) أن قيمة معامل الانحدار لبُعد الانهاك العاطفي بلغت (١.٩٢)، وبلغت قيمة معامل الانحدار لبُعد تبلد

المشاعر (١.٧٥)، عند مستوى الدلالة (٠.٠١) لكل منهما، ولذلك فهذين البُعدين هم الأكثر تأثيراً على مستوى الخدمات المقدمة للسائحين في المطار.

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة الميدانية

١. شعور العاملين في ميناء القاهرة الجوي بالإحباط بسبب عدم تقدير جهودهم من قبل المسؤولين، وأن مهاراتهم وقدراتهم غير موظفة كما يجب، وشعورهم بالإجهاد نهاية الدوام اليومي، وأنهم يبذلون جهداً شاقاً في العمل.
٢. أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لبُعد الإنهاك العاطفي حصلت على متوسط حسابي (٣.٧٤)، ووزن نسبي (٧٤.٦%)، مما يدل على وجود إنهاك عاطفي لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي بدرجة عالية.
٣. أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن الدرجة الكلية لبُعد تبلد المشاعر لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي،

حصلت على متوسط حسابي (٣.٤٤)، ووزن نسبي (٦٨.٧%)، وهذا يدل على وجود درجة عالية من تبلد المشاعر لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي.

٤. إتضح أن الدرجة الكلية لُبعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي، حصلت على متوسط حسابي (٢.٨٠)، ووزن نسبي (٥٥.٤%)، وهذا يدل على أن العاملين في ميناء القاهرة الجوي يشعرون بدرجة متوسطة من نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

٥. حصلت الدرجة الكلية لمقياس علاقة أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بميناء القاهرة الجوي بمستوى الخدمات المقدمة للسائحين على متوسط حسابي (٣.٣٤)، ووزن نسبي (٦١.٢%)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بميناء القاهرة الجوي وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين.

٦. يُعد الاحتراق الوظيفي من أبرز التحديات التي تواجه العاملين في ميناء القاهرة الجوي، على نحو تتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع الفرد العامل تحقيق الإستجابة التلقائية لها، مما تظهر لديه العدى من المظاهر كالإرهاق، والإجهاد، وتفشي القلق، ومشاعر الإحباط والغضب والاكنتاب.
٧. عدم توفر الدعم الاجتماعي لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي، وكذلك ضعف العلاقات الاجتماعية داخل مكان العمل، وقد يرتقي أحياناً إلى مستوى عدم المصداقية والإخاء وذلك بسبب الخلاف المستمر وتصيد الأخطاء بين العاملين، وبالتالي تزداد درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في ميناء القاهرة الجوي.
٨. لا يوجد مجال كافي من الصلاحيات الممنوحة للعاملين في ميناء القاهرة الجوي لأداء مهام وظيفتهم على أكمل وجه، وكذلك عدم إتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات، وهذا بدوره سيؤدي حتماً لشعورهم بالسلبية

والمعاناة، وتدني مستوى رضاهم وشعورهم، وكذلك
فقدان التحكم في أعمالهم.

اختبار صحة الفروض

مناقشة نتائج اختبار الفرض الرئيسي

نص الفرض الرئيسي للدراسة على أنه "تؤثر أبعاد
الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات على مستوى
الخدمات المقدمة للسائحين".

توصلت الدراسة الحالية أنه توجد علاقة ارتباط عكسية (
سالبة) دالة احصائياً على المستوى الكلي بين الاحتراق الوظيفي
وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين في المطار، وذلك
بمعامل ارتباط بلغت قيمته (-٠.٧٦٤) عند مستوى دلالة معنوية
(٠.٠٠١) ، وتؤكد هذه النتيجة على قوة علاقة الارتباط العكسية
بين الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطار وبين مستوى
الخدمات المقدمة للسائحين على المستوى الكلي، ومن ثم قبول
الفرض الرئيسي للدراسة.

مناقشة نتائج اختبار الفروض الفرعية الثلاثة

نصت الفروض الفرعية الثلاثة على أنه:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الإنهاك العاطفي لدى العاملين في المطارات وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين.
 2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تبدل المشاعر لدى العاملين في المطارات وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين.
 3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في المطارات وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين.
- توصلت الدراسة الحالية أنه توجد علاقة ارتباط عكسية (سالبة) دالة احصائياً على مستوى الأبعاد بين بُعد الإنهاك العاطفي وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين، وذلك بمعامل ارتباط بلغت قيمته (-0.783) عند مستوى دلالة معنوية (0.01)، وتؤكد هذه النتيجة على قوة علاقة الارتباط العكسية بين الإنهاك

العاطفي لدى العاملين وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين،
ومن ثم قبول الفرض جزئياً.

كذلك يتضح وجود علاقة ارتباط عكسية (سالبة) دالة
احصائياً على مستوى الأبعاد بين بُعد تبلد المشاعر وبين مستوى
الخدمات المقدمة للسائحين، وذلك بمعامل ارتباط بلغت قيمته (-
٠.٧١٢) عند مستوى دلالة معنوية (٠.٠٠١)، وتؤكد هذه النتيجة
على قوة علاقة الارتباط العكسية بين بُعد تبلد المشاعر لدى
العاملين في المطار وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين،
ومن ثم قبول الفرض جزئياً.

أيضاً يتضح وجود علاقة ارتباط عكسية (سالبة) دالة
احصائياً على مستوى الأبعاد بين بُعد نقص الشعور بالإنجاز
الشخصي وبين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين، وذلك بمعامل
ارتباط قيمته (-٠.٦٨٩) عند مستوى معنوية (٠.٠٠١)، وتؤكد هذه
النتيجة على قوة علاقة الارتباط العكسية بين بُعد نقص الشعور
بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في المطار وبين مستوى

الخدمات المقدمة للسائحين، ومن ثم قبول الفرض جزئياً، وبذلك تم قبول الفروض الفرعية الثلاثة للدراسة.

النتائج العامة

١. هناك العديد من الأسباب تقف وراء حالة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات يتعلق بعضها بالمطار وظروفه وأسلوب تعامله مع العاملين وضغط العمل وغياب الدور وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات وبعض الأسباب شخصية تتعلق بسلوكيات الفرد العامل في المطار وظروفه العائلية والظروف النفسية لكل فرد.
٢. كلما زادت حدة صراع القيم بين العاملين في المطار كلما زادت درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، فكلما كان هناك تعارض بين قيم الفرد العامل في المطار مع قيم من حوله أو قيم بيئة عمله فان ذلك سيؤثر حتماً على نفسيته ومن ثم شعوره بالاحتراق الوظيفي، وبالتالي سيؤثر على مستوى الخدمات المقدمة للسائحين في المطارات.

٣. الاحتراق الوظيفي حالة نفسية إدارية تصيب العاملين في المطارات، وتؤدي بالفرد العامل إلى الإنهاك العاطفي والشعور بتدني الإنجاز الشخصي مع فقدان الجانب الإنساني في تعامل الفرد العامل مع السائحين وزملاء العمل.

٤. إن أعراض الضغط تكون جسدية أكثر منها عاطفية، ولكن أعراض الاحتراق تتميز بكونها عاطفية أكثر، وفي الوقت الذي ينتج عن الضغط نشاطاً زائداً وإصراراً على الإنجاز، ينتج عن الاحتراق العجز وعدم القدرة على الإنجاز، كما أن الضغط يؤدي إلى زيادة النشاط العاطفي، في حين تتآكل العواطف في الاحتراق الوظيفي، وهكذا فالاحتراق والضغط مرتبطان معاً.

٥. الفئات الأكثر خبرة في المطار هم الأقل معاناة من الاحتراق الوظيفي، ويرجع ذلك لأن الفرد العامل في المطار كلما زادت سنوات خبرته وعمله كلما زاد تقبله لوظيفته ورضاه وتصبح طموحاته وتوقعاته من عمله

واقعية، بعكس العاملين الجدد الذين تكون توقعاتهم مثالية ثم يصطدموا بالواقع، مما يؤثر على نفسياتهم ومعاناتهم من الاحتراق الوظيفي.

٦. للاحتراق الوظيفي أعراض تظهر على الفرد العامل في المطار كالعزلة وضعف الاتصال والقيام بالعمل بالحدود الدنيا، إضافة إلى التذمر والنظرة الدونية للإنجاز، ويؤثر ذلك على صحته النفسية، وقد يقود إلى أمراض عضوية، وهذا سيؤثر بالسلب على مستوى الخدمات المقدمة للسائحين في المطارات.

٧. هناك العديد من مقاييس الاحتراق الوظيفي صممها بعض العلماء، ويمكن استخدامها في قياس درجة الاحتراق الوظيفي للعاملين في المطارات، مثل مقياس (ماسلاك)، مع مراعاة طبيعة عمل المطار والعاملين به عند اختيار المقياس للتطبيق، وكذلك هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الاحتراق الوظيفي كالنظرية السلوكية

والنظرية المعرفية ونظرية التحليل النفسي والنظرية الوجودية.

٨. الاحتراق الوظيفي يجعل الفرد العامل في المطار يفقد المعنى والمغزى من حياته، ويعاني نوعاً ما من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته وتحقيق أهدافه، بالإضافة إلى تشكك الفرد العامل في كفاءته، وثقته بنفسه، وظهور المشاكل مع الزملاء، وتدني الاستثارة والإنجاز.

٩. كلما قل التعزيز الايجابي كلما زادت درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطارات فالحوافز والأجور غير العادلة وغير المرضية تولد شعوراً بالإحباط لدى الفرد العامل في المطار، وهذا يؤثر بالسلب على مستوى الخدمات المقدمة للسائحين.

التوصيات

١. استحداث برامج مساعدة للعاملين في المطارات من خلال تقديم النصح والمشورة والإجراءات الوقائية المناسبة، والاهتمام بالعاملين الجدد ومساعدتهم في عملية الاندماج في العمل وتحقيق مستوى من التوازن ما بين طموحاتهم وواقع عملهم.
٢. إعطاء دورات إدارية مركزة وبشكل دوري للعاملين في المستويات الإدارية العليا بالمطار في فن الإدارة العلمية وفن التعامل مع العاملين وتفويض الصلاحيات ورفع معنويات موظفيهم من خلال تبني أنواع مختلفة من الحوافز المعنوية كشهادات الشكر والتقدير أو بالتعزيز القولي مما سيؤثر في نفسيات مرؤوسيهـم
٣. إيجاد قنوات اتصال فعالة بحيث تتيح للإدارة العليا التعرف على المصادر المسببة للاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المطار، وبحيث يشعر العاملون بأن اقتراحاتهم تصل إلي الإدارة العليا، وتؤكد دورهم في المشاركة في عملية صنع القرارات.
٤. ضرورة الاهتمام بتعزيز الأنظمة الرقابية الإدارية والمالية في المطار، وذلك لتحقيق العدالة والنزاهة والشفافية.

٥. يجب أن تعزز إدارة المطار العمل بروح الفريق بين العاملين في المطار، والتعاون فيما بينهم ونشر ثقافة العمل الجماعي، لتحقيق أهداف المطار بالشكل المطلوب، وارتفاع مستوى الخدمات المقدمة للسائحين في المطار.
٦. ضرورة توفير المساندة الاجتماعية للفرد العامل في المطار من قبل الأسرة والأهل والمجتمع والزملاء في العمل، لأن ذلك يخفف من الأعباء الملقاة على عاتقه.
٧. إعادة النظر في نظم الأجور والحوافز بنوعيتها المادية والمعنوية، وضرورة تطويرها على قدر الإمكان وفق رغبات العاملين في المطارات، مما يؤدي إلى التخلص من أسباب الاحتراق الوظيفي والقلق والإحباط، والاهتمام بهذه الأمور ووضع الأسس والقواعد التي تكفل المساواة للجميع.
٨. تطوير نظم الاختيار والتعيين، والتوفيق بين متطلبات الوظيفة وخصائص وقدرات الأفراد، حيث إن سياسة الاختيار والتعيين ستؤثر حتماً في مدى شعور الفرد العامل في المطار بالرضا عن عمله ومدى شعوره بملائمة عمله لقدراته، وبذلك

تحقيق قدر أكبر من التوافق بين الفرد ومتطلبات الوظيفة، مما يؤثر حتماً على نفسيته وبالتالي على معاناته من الاحتراق الوظيفي.

المراجع

أ/ المراجع العربية

١. إبراهيمي، أسماء (٢٠١٥): الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة: دراسة ميدانية على عينة من الممرضات والمعلمات بدائرة طولشقة- ولاية بسكرة-، رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر.
٢. أبو لحية، حنان فوزي العبد (٢٠١٨): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها وعلاقتها بالإيجابية لدى الخريجين الشباب العاملين والعاطلين عن العمل في قطاع غزة،

- رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة- فلسطين.
٣. الاشهب، إسماعيل (٢٠١٧): علاقته ضغوط العمل بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين ببلديتي ورماس وكونين- ولاية الوادي-، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الوادي- الجزائر.
٤. البتال، زايد بن محمد (٢٠٠٠): الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل النفسية- ماهيته وأسبابه وعلاجه-، سلسلة اصدارات أكاديمية التربية الخاصة، جامعة عجمان، عجمان- الإمارات العربية المتحدة.
٥. البربري، مروان حسن (٢٠١٦): دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية

- الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة- فلسطين.
٦. الزبيدي، غنى دحام (٢٠١٥): إدارة السلوك التنظيمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان- الأردن.
٧. الشعلان، فهد بن أحمد (٢٠١٦): مواجهة الاحتراق الوظيفي نموذج مقترح لمسئولية الفرد والقيادة، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد ٣٢، العدد ٦٥، الرياض- المملكة العربية السعودية.
٨. الشمري، غربي بن مرجي (٢٠١٥): علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدى القيادات الجامعية السعودية والأردنية- دراسة عبر ثقافية مقارنة-، مجلة العلوم التربوية، المجلد ٢٧، العدد ١، الرياض- المملكة العربية السعودية.
٩. بباح، سعد (٢٠١٩): القوة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي للعامل في المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية

ببلديات مقرات دوائر ولاية المسيلة، رسالة دكتوراه قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي- الجزائر.

١٠. حمدان، نسرين هشام حسن (٢٠١٧): الميتافيزيقا وعلاقتها بضغط العمل والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله، رسالة ماجستير، معهد التنمية المستدامة، جامعة القدس، رام الله- فلسطين.

١١. ربيحة، مزراق (٢٠١٩): الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالاحترق الوظيفي للمرأة العاملة: دراسة ميدانية بمستشفى سليمان عميرات بالمسيلة، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة- الجزائر.

١٢. رزق، نورا أحمد سعيد (٢٠١٥): الذكاء الوجداني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالضغط المهنية لدى متخذ القرار في وزارة التربية والتعليم، رسالة ماجستير،

قسم علم النفس، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة- فلسطين.

١٣. رشيد، حمدوني (٢٠١٦): الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي دراسة حالة الملحقة الجامعية- مغنية-، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، الملحقية الجامعية، مغنية- الجزائر.

١٤. رمضان، رشيدة عبد الرؤوف (٢٠١١): الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية، المجلة التربوية، المجلد ٢٦، العدد ١٠١، الكويت- الكويت.

١٥. سارهود، محمد وليد (٢٠١٧): علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لدى عمال جامعة الوادي- دراسة ميدانية لعينة من عمال جامعة الشهيد حمه لخضر، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي- الجزائر.

١٦. سعد الله، رأفت محمد (٢٠١٣): علاقة العوامل الديموغرافية والتنظيمية بالاحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة- فلسطين.
١٧. شعبي، نور الدين (٢٠١٧): مصادر ضغوط العمل وعلاقتها باستراتيجيات المواجهة لدي أساتذة التعليم الثانوي، مجلة الناصرية، المجلد ٨، العدد ١، أم البواقي- الجزائر.
١٨. شلح، بشير عبد الله محمد (٢٠١٥): الأنماط القيادية وعلاقتها بالاحترق الوظيفي من وجهة نظر الأطباء العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة- فلسطين.

١٩. صديق، رحاب محمود (٢٠١٣): الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال، دار المعرفة الجامعية، الطبعة الأولى، القاهرة- ج.م.ع.
٢٠. عايش، محمد محمود (٢٠١٦): الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والتكيف النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة- فلسطين.
٢١. عبدالهادي، جودة عزت (٢٠١٤): التوجيه المهني ونظرياته، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان- الأردن.
٢٢. عقدي، حسن بن ظافر أحمد (٢٠١٧): المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمنطقة جازان، رسالة ماجستير، قسم التربية، كلية التربية، جامعة جازان، جازان- المملكة العربية السعودية.

٢٣. محمد، معروف (٢٠١٩): الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي واستراتيجيات التعامل - دراسة مقارنة عند أساتذة التعليم الثانوي، رسالة دكتوراه، قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، وهران - الجزائر.

٢٤. مسيكة، لعنان (٢٠١٨): الاحتراق الوظيفي لدى ممرضى مستشفى خليل عمران ببجاية، مجلة العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، المجلد ٤، العدد ٥، برلين - ألمانيا.

٢٥. مشاركة، عودة الله (٢٠١٩): العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي دراسة حالة البنك العقاري المصري العربي في محافظة رام الله والبيرة، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد ٢١، العدد ٢، رام الله - فلسطين.

٢٦. مشاقبة، محمد أحمد خدام (٢٠١٦): الاحتراق الوظيفي لدى المرشد الطلابي في منطقة الحدود الشمالية وعلاقته

ببعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية والنفسية، كلية التربية والآداب، جامعة الحدود الشمالية، المجلد ١٧، العدد ١، المنامة- البحرين.

٢٧. مصلح، ندى إبراهيم (٢٠١٨): التأقلم التنظيمي كمتغير وسيط لقياس العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي والاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على رئاسة وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة- فلسطين.

ب/المراجع الأجنبية

1. Bianchi, Schonfeld (2016): Burnout is associated with a depressive cognitive style, Personality and Individual Differences, Journal of Vocational Behavior, Vol.90, No.1, New York- U.S.A.
2. Afzalipour, Reza (2019): Occupational Burnout and Its Related Factors Among Medical Imaging Employees in Bandar

- Abbas Hospitals, Iran, Hormozgan Medical Journal, Vol.22, No.4, Bandar Abbas- Iran.
3. Choi, Jung and Kou, Myung Suk (2015): Relations of Job Stress, Burnout, Mindfulness and Job Satisfaction of Clinical Nurses, International Journal of Bioscience and Bio Technology, Vol.7, No.3, Seoul-south Korea.
 4. Hulya, Kucukoglu (2014): Ways to cope with teacher burnout factors in ELT classroom- Procedia-, Social and Behavioral Sciences Journal, Vol.23, No.45, Ankara-Turky.
 5. Ishaq, Rabeea and Mahmood, Asif (2017): Relationship between Job Stress and Employee Burnout-The Moderating Role of Self-Efficacy for University Teachers, Journal of Research and Reflections in Education, Vol.3, No.2, Lahore- Pakistan.
 6. Keith, Mason (2007): Airline and Airport Marketing for profit in Air transport Cranfield University UK , International Journal of Educational Research, Vol.85, No.24, Antwerp- Belgium.

7. Khan, Jamshed and Aslam, Muhammad (2011): Occupational stress and burnout in Pakistan's banking sector, African Journal of Business Management, Vol.5, No.3, Islamabad- Pakistan.
8. Kim, H. and Stoner, M. (2008): Burnout and Turnover Intention among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy, and Social Support, Journal of Social work, Vol.32, No.3, Texas. U.S.A.
9. Ojekou, Guobadia and Dorthy, Odetola (2015): Effect of Work Environment on Level of Work Stress and Burnout Among Nurses in Teaching Hospital in Nigeria, Open Journal of Nursing, Vol.5, No.10, Abuja, Nigeria.
10. Salami, Samuel (2011): Job Stress and Burnout among Lecturers: Personality and Social Support as Moderators, journal of Asian Social Science, Vol.7, No.5, Kampala-Uganda.
11. Solmaz, Moshrefi (2014): The Relationship Between job Satisfaction and job Burnout of

Employees of General Directorate of Sport
and Youth of west Azarbaijan, International
Research Journal of Applied and Basic
Sciences, Vol.12, No.24, London- United
Kingdom